

**Aanbesteding:** Openbare Europese aanbesteding KCC en mobiele telefonie  
**Aanbestedende Dienst:** Stadsbank Oost Nederland  
**Referentie:** -

**Toelichting:**

Dit betreft de 2e nota van inlichtingen. Zes vragen uit deze ronde die betrekking hebben op de verwerkersovereenkomst worden in de loop van de week beantwoord.

**Ref.nr.** 3                    **Onderwerp:**  
Datum planning NVI 1

**Vraag:**

In de uitnodiging is aangegeven dat de eerste vragenronde sluit op dinsdag 15 juni om 10:00. Echter is 15 juni op een woensdag. Is het correct dat inschrijvers hier woensdag 15 juni om 10:00 dienen te lezen?

**Antwoord:**

Dat is juist, het betreft hier een verschrijving. De eerste vragenronde sluit WOENSDAG 15 juni 2022 om 10:00 uur.

**Beantwoord op:** 10-06-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.** 4                    **Onderwerp:**  
Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding  
Klantencontactcentrum, TF13

**Vraag:**

Kunt u aub eis TF13 betreffende de koppeling laten vervallen of er aub een wens van maken?

**Antwoord:**

Stadsbank wil de koppeling met het Active Directory handhaven. Deze koppeling is nodig om een actuele telefoongids in het nieuwe telefoniesysteem te kunnen inzien.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 5                    **Onderwerp:**  
Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding  
Klantencontactcentrum, TF-15

**Vraag:**

Dient whatsapp zakelijk bij oplevering van het platform live te zijn?

**Antwoord:**

Neen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding  
Klantencontactcentrum, SD-35

**Vraag:**

Opdrachtgever vraagt om een maandelijks verzamel factuur. In het concept overeenkomst staat dat periodieke facturatie behoort tot de mogelijkheden, is het toegestaan om voor het KCC een jaarlijkse factuur te verzenden.

**Antwoord:**

Nee, dat is niet toegestaan.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding  
Klantencontactcentrum, 1.6

**Vraag:**

De genoemde aantallen betreffen "named" users, is het toegestaan "concurrent" users aan te bieden voor het contactcenter? Zo ja, is het dan ook toegestaan het prijzenblad aan te passen hierop.

**Antwoord:**

Het is niet toegestaan om de prijzentabel aan te passen, met uitzondering van het toevoegen van extra rijen onder kop 6 van het tabblad "telefonie functionaliteit ". U kunt wel een toelichting geven in het tabblad Clarification indien u dat noodzakelijk acht.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding  
Klantencontactcentrum, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie TF-18

**Vraag:**

Stadsbank Oost Nederland wenst dat de telefoniesoftware kan werken op een virtuele serveromgeving (VM-ware). De Webservice waar de Allegro Telefoonservice op draait is VMware (versie 5 of 5.5). De door Inschrijver aangeboden oplossing functioneert hiermee.

De scope van de opdracht is voor inschrijver niet geheel duidelijk. Opdrachtgever maakt gebruik van Allegro en dit is zowel een (Financieel) softwarepakket als een Hosted VoIP Telefooncentrale (of telefoonservice).

1. Wat bedoelt u in bovenstaande met 'telefoniesoftware'?
2. Vraagt opdrachtgever in deze EA alleen een aanbieding voor een 'Stand Alone' KCC-omgeving dat compatible moet zijn met de Allegro Hosted VoIP Telefooncentrale (bestaande Allegro Telefoonservice) met vaste telefonie en mobiele telefonie?  
Of
3. Vraagt opdrachtgever in deze EA een aanbieding voor een 'Stand Alone' KCC-omgeving dat compatible moet zijn met de Allegro software pakket zonder onderliggend telefonieplatform zoals Microsoft Teams Calling/Direct Routing, met vaste telefonie en mobiele telefonie?  
Of
4. Vraagt opdrachtgever in deze EA een KCC-omgeving met onderliggend telefonieplatform MS Teams Calling/Direct Routing, met vaste telefonie en mobiele telefonie?

Kunt u deze eis verduidelijken en toelichten?

**Antwoord:**

1. Met telefoniesoftware bedoelt Stadsbank de door Inschrijver aan te bieden oplossing.

Nee, Stadbank vraagt om een Integrale oplossing bestaande uit KCC, Vaste en Mobiele Telefonie.

Allegro wordt gebruikt om een agent te koppelen aan de klantgegevens op basis van het inbellende nummer. Allegro is alleen een webservice en geen telefoonschakelaar.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding  
Klantencontactcentrum, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie TF-16

**Vraag:**

“Het door Inschrijver aangeboden systeem dient gekoppeld te worden aan Microsoft office 365. Stadsbank Oost Nederland beschikt over E3 licenties. Inschrijver dient de eventuele kosten op te nemen in het prijzenblad. Later kunnen hiervoor geen extra kosten in rekening worden gebracht.”

De scope van de opdracht is voor inschrijver niet geheel duidelijk. Deze eis impliceert dat er naast een KCC, vaste telefonie en mobiele telefonie, Microsoft Teams Calling/Direct routing als nieuw onderliggend telefonieplatform aangeboden dient te worden? Klopt dat en kunt u deze eis verder toelichten?

En zo ja:

- Om hoeveel Microsoft Teams Calling gebruikers gaat het dan? (inclusief KCC medewerkers?)
- Wil Stadsbank Oost Nederland op het gebied van Microsoft Teams Calling dan geheel ontzorgd worden, of is er voldoende Microsoft 365 kennis in huis om zelf het beheer en de regie te voeren?
- Kunt u extra (vrije) regels voor maandelijkse Microsoft Teams Calling kosten en eenmalige implementatie kosten in het prijzenblad toevoegen?
- Dient de add on ‘Phone System Standard’ op de E3 licenties van Microsoft, ook mee genomen te worden en geldt dit dan voor alle Microsoft Teams gebruikers zoals hierboven gevraagd?
- Kunt u voor de eventuele uitbreiding/ add on van de E3 licenties dan ook een extra (vrije) regel toevoegen in het prijzenblad?

**Antwoord:**

Het is niet noodzakelijk om Microsoft Teams Calling / Direct Routing aan te bieden. Stadsbank is op zoek naar een bereikbaarheidsoplossing waaronder KCC, vaste telefonie en mobiele telefonie valt. De koppeling met Office 365 is uitsluitend bedoeld om beschikbaarheid te kunnen inzien (bijvoorbeeld niet beschikbaar indien een gebruiker in Teams zit) en om het aantal openstaande schermen voor de gebruiker te beperken door bijvoorbeeld in het Teams scherm via een "telefoon knop" een telefoongesprek te kunnen opbouwen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding Klantencontactcentrum, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie 3.6.2.

**Vraag:**

Aanbesteder geeft aan dat inschrijver één uur de tijd heeft voor een schouw (bijvoorbeeld meten indoor dekking). Inschrijver stelt voor om hier een dagdeel van te maken of de tijd die dit vergt binnen alle redelijkheid, aangezien (bijvoorbeeld) een indoor meting meer tijd vergt dan één uur.

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding  
Klantencontactcentrum, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie MT-14

**Vraag:**

Aanbesteder benoemt "vaste telefonie". Inschrijver gaat er vanuit dat hier "mobiele telefonie" wordt bedoeld?

**Antwoord:**

Ja, die aanname is juist. Daar waar in de eerste zin van eis MT-14 wordt gesproken over "De kosten voor Vaste Telefonie zijn gebaseerd op een flatfee-tarief.", dient de Inschrijver te lezen "De kosten voor Mobiele Telefonie zijn gebaseerd op een flatfee-tarief."

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding  
Klantencontactcentrum, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie MT-3

**Vraag:**

Inschrijver maakt gebruik van standaard dienstverlening waarbij minimaal 1 maand van een abonnement in rekening wordt gebracht. Inschrijver verzoekt dit toe te voegen aan de eis (dus niet geheel kosteloos).

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding  
Klantencontactcentrum, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie PvE VT-6

**Vraag:**

Inschrijver biedt standaard dienstverlening aan waarbij nummers binnen de EU niet inbegrepen zijn bij de flat fee. Inschrijver verzoekt dit onderdeel van de eis te laten vervallen of om te zetten in een wens.

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. Stadsbank maakt nu ook gebruik van Flatfee EU-bundels.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding  
Klantencontactcentrum, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie PvE SD-20

**Vraag:**

Kan inschrijver aangeven of de SIP trunk naar de locatie geografisch uitgevoerd dient te worden?

**Antwoord:**

Stadsbank eist een bepaalde SLA voor beschikbaarheid van de dienst. Het is aan inschrijver om hieraan invulling te geven. In de gunningscriteria (Case vraag Advies) wordt uw Architectuur inhoudelijk beoordeeld.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding  
Klantencontactcentrum, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie PvE SD-8

**Vraag:**

Aanbesteder geeft aan dat overige kosten die niet op het tarievenblad staan vermeld in rekening kunnen worden gebracht. Inschrijver biedt een standaard dienst aan met nog meer opties (bv soorten licenties) waar aanbesteder in een later stadium gebruik wenst te maken. Inschrijver verzoekt de mogelijkheid om het standaard tarievenblad toe of verzoekt ruimte in het prijzenblad toe te voegen om naar eigen inzicht zaken te kunnen toevoegen.

**Antwoord:**

Optionele zaken horen niet in de Inschrijving thuis in verband met een gelijke behandeling/ beoordeling. Aanvullende zaken die binnen standaard oplossing horen, kunnen worden opgegeven in kop 6 van het tabblad telefonie functionaliteit. Indien nodig kan een Inschrijver hier extra regels aan toevoegen. Let er daarbij op dat de formules meegekopieerd dienen te worden en de totaalprijs correct wordt opgeteld.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding Klantencontactcentrum, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie

**Vraag:**  
Graag ontvangt inschrijver dit document – of in ieder geval het pakket van eisen – in excel of word format.

**Antwoord:**  
Akkoord. De bijlage 04 - Programma van Eisen (zoals gepubliceerd 20 mei 2022) is in Word-format toegevoegd aan de map Documenten/Nota van inlichtingen/ op TenderNed. Bij eventuele verschillen tussen de Word-versie en de PDF-versie is deze laatste altijd leidend. Alleen wijzigingen die op grond van de Nota van Inlichtingen zijn gemaakt zijn van toepassing. Naar aanleiding van wijzigingen in de Nota van Inlichtingen wordt geen nieuw Programma van Eisen verstrekt, de verwijzing in de Nota van Inlichtingen zelf volstaat.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
17

**Onderwerp:**  
Bijlage 05 – Prijzenblad, tablad “invulformulier mobiel” regel 11, 12, 20 en 21. Tevens MT1 van Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding Klantencontactcentrum, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie

**Vraag:**  
In het prijzenblad geeft aanbesteder aan “flat fee” bij starttarief en minuut /MB tarief. Aan de andere kant geeft aanbieder aan een groepsbundel te willen ontvangen van minimaal 6 GB per gebruiker. Kan aanbesteder ervan uitgaan dat er een groepsbundel moet worden aangeboden in plaats van een flat fee?

**Antwoord:**  
De spraak abonnementen dienen gebaseerd te zijn op flatfee. De data

groepsbundel heeft een capaciteit van minimaal 6 GB per gebruiker (dus het aantal mobiele abonnementen x 6 GB).

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Bijlage 05 – Prijzenblad, tablad “invulformulier mobiel” regel 11, 12, 20 en 21.

**Vraag:**

In het prijzenblad geeft aanbesteder aan “flat fee” bij starttarief en minuut /MB tarief. Aan de andere kant geeft aanbieder aan een groepsbundel te willen ontvangen van minimaal 6 GB per gebruiker. Kan aanbesteder aangeven wat het gemiddelde verbruik is per gebruiker per maand?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 17. Het gemiddelde verbruik per gebruiker is hierbij dus niet van belang.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Tabel 5: uitsluitingsgronden blz 21 nr 1 Verzekerde Som

**Vraag:**

U vraagt op eerste verzoek een afschrift van de polis te verstrekken. Ten behoeve van derden worden bevestigingen van het bestaan van aansprakelijkheidsverzekeringen afgegeven in de vorm van een certificaat, waarbij onze verzekeraar zich committeert aan het bestaan van de verzekeringen. Is het toevoegen van dit certificaat in de beantwoording toegestaan in plaats van een kopie van de verzekeringspolis?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord.

**Beantwoord op:** 13-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Hfds 3.6.3 Vormvereisten blz 17 punt viii

**Vraag:**

U stelt dat tekenbevoegdheid blijkt uit het ingediende uittreksel van het beroeps- of handelsregister uit het land van vestiging van de Inschrijver. Inschrijver maakt gebruik van een volmacht ter onderbouwing van de tekenbevoegdheid. De volmacht is afgegeven door de in uittreksel van KvK vermelde gemachtigde. Gaat u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord, mits zowel de machtiging als het uittreksel van KvK wordt toegevoegd bij Inschrijving.

**Beantwoord op:** 13-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Programma van eisen - Eis: TF 26 onder V.

**Vraag:**

Het terugbellen bij bezet kent gegadigde uit het verleden, echter deze functionaliteit wordt al geruime tijd niet meer aangeboden. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen?

**Antwoord:**

Akkoord, onderdeel V "Terugbellen bij bezet" uit eis TF-26 komt te vervallen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Programma van eisen - Eis: MT-21

**Vraag:**

De waarde van -90dBm hoort bij de 2G, voor de moderne technieken zoals 4G en 5G zijn waardes van -105dBm gebruikelijk. Kan opdrachtgever de eis daarop actualiseren?

**Antwoord:**

Niet akkoord, medewerkers van Stadsbank werken veel in de grensstreek. Stadsbank heeft de ervaring dat bij een buitendekking van -105dBm of zwakker, de binnendekking (-100dBm) niet gegarandeerd wordt door de demping van muren.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Programma van eisen - Eis: MT-14

**Vraag:**

Kan opdrachtgever bevestigen dat waar Vaste telefonie staat, mobiele telefonie moet staan in de eerste zin van de eis?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 11.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Programma van eisen - Eis: MT-10

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aan deze eis toevoegen voorzover het verkeer onder de flat fee valt en voorzover de groepsdatabundel niet verbruikt is?

**Antwoord:**

Akkoord, met uitzondering van (internationale) betaaldiensten en voor zover de groepsdatabundel niet verbruikt is.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Programma van eisen - Eis: MT-5

**Vraag:**

Gegadigde kent de constructie van het meenemen van data uit het verleden. Echter is dit al geruime tijd niet meer de marktstandaard en ook door het delen van alle data met alle gebruikers niet meer noodzakelijk. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen als er een groepsbundel op basis van 5GB per gebruiker wordt aangeboden?

**Antwoord:**

Dat is akkoord, de gevraagde groepsbundel is gebaseerd op 6GB, zie ook prijzenblad.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**                    **Onderwerp:**  
26                            Programma van eisen - Eis: SD -53

**Vraag:**  
Opdrachtnemer kan de gevraagde gegevens technisch leveren. Alleen vanuit GDPR is het niet toegestaan om deze gegevens in bulk aan te leveren? In de portal kan opdrachtgever deze gegevens inzien. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat de gegevens online te raadplegen zijn?

**Antwoord:**  
Ja akkoord, mits de portal actueel is en alle gegevens uit eis SD-53 in de portal vermeld staan.

**Beantwoord op:**        20-06-2022  
**Label:**                    Inhoud

**Ref.nr.**                    **Onderwerp:**  
27                            Programma van eisen - Eis: SD -20

**Vraag:**  
Op welke plaatsen moeten de fysieke siptrunks binnen komen?

**Antwoord:**  
Stadsbank maakt gebruik van datacenters waarin ook de VMware staat (bij Equinix in Enschede en Amsterdam). Stadsbank vraagt om een clouddienst en laat de wijze van connecteren over aan Inschrijver.

**Beantwoord op:**        20-06-2022  
**Label:**                    Inhoud

**Ref.nr.**                    **Onderwerp:**  
28                            Programma van eisen - Eis: SD -17

**Vraag:**  
In deze eis staat dat opdrachtgever met minimaal 10% wil kunnen op en afschalen. Opschalen is geen probleem. Afschalen is gebruikelijk om vooraf een maximum percentage over de looptijd of per jaar vast te leggen. Kan opdrachtgever de eis zo wijzigen dat er maximaal met 10% per jaar wordt gewijzigd? Zodat inschrijvers enige vorm van zekerheid krijgen.

**Antwoord:**  
Stadsbank is akkoord.

**Beantwoord op:**        20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
29

**Onderwerp:**  
Inkoopvoorwaarden Artikel 12.1

**Vraag:**

Het is redelijk om tevens een redelijke termijn tot nakoming te gunning. Is Opdrachtgever bereid dit op te nemen in de uiteindelijke overeenkomst?

**Antwoord:**

Stadsbank vermoedt dat Inschrijver met deze vraag waarschijnlijk doelt op Artikel 13.1 van de inkoopvoorwaarden.

In artikel 13.1 van de Overeenkomst is reeds bepaald dat ingebrekestelling, inhoudende een redelijke termijn om Opdrachtnemer alsnog tot nakoming van haar verplichtingen over te laten gaan, zal worden verstuurd indien Opdrachtnemer tekort schiet in de nakoming van plichten.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
30

**Onderwerp:**  
Inkoopvoorwaarden Artikel 8

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht.

Inschrijver stelt voor om artikel 18 te vervangen door de volgende bepaling: "Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen."

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden Artikel 4.5

**Vraag:**

Dit artikel komt Inschrijver vreemd over ten aanzien van de scope van deze aanbesteding. Kan Opdrachtgever motiveren waarom dit van toepassing is?

**Antwoord:**

De Stadsbank hanteert inkoopvoorwaarden GIBIT 2020. Hierin staan meerdere artikelen die, gezien de aard en strekking van de opdracht van Opdrachtnemer, niet of slechts gedeeltelijk van toepassing zijn. Stadsbank zal deze artikelen uit de GIBIT die niet raken aan de opdracht van Opdrachtnemer niet verwijderen uit GIBIT.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Overeenkomst Artikel 16.1

**Vraag:**

Inschrijver is adequaat verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid op organisatie niveau. Een dergelijke verzekering op individueel klantniveau afsluiten is onwenselijk en kostbaar. Daarnaast acht Inschrijver de beoogde dekking van 2,5 miljoen per jaar disproportioneel voor de beoogde contractwaarde per jaar.

Graag ziet Inschrijver dat de bedragen uit artikel 15 en 16 op een meer realistisch niveau worden gehanteerd zodat deze in lijn komt te liggen met de contractwaarde per jaar. Is Opdrachtgever bereid hiertoe?

**Antwoord:**

Deels akkoord. De Stadsbank wenst geen onredelijke of disproportionele verzekeringseisen te stellen. Zij is daarom bereid tot aanpassing van de bedragen: De verzekerde som wettelijke aansprakelijkheid is minimaal € 100.000,- per gebeurtenis met een minimum dekking van € 1.000.000 per Kalenderjaar. De hoogte van deze verzekerde som dient gedurende de duur van de Overeenkomst gehandhaafd te blijven.

Hiermee bedoeld de Stadsbank dat de gevraagde minimumeisen ten aanzien van de verzekering meteen ook als maximum gelden voor de aansprakelijkheid en vrijwaring voor de directe letselschade en materiële schade aan goederen van Stadsbank Oost Nederland en van derden, voor zover deze veroorzaakt is door schuld van de Opdrachtnemer en of haar

medewerkers, dan wel door haar ingeschakelde (medewerkers) van derden.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 33 **Onderwerp:** Overeenkomst Artikel 15.3

**Vraag:**

Inschrijver kan geen aansprakelijkheid accepteren waarin vormen van gevolgschade onderdeel vanuit maakt. Het inprijzen van deze schades zorgt voor opwaartse prijsdruk waarbij Opdrachtgever uiteindelijk zelf de 'verzekeringspremie' betaalt en Inschrijver gedwongen wordt in te schrijven met een hogere inschrijfsom dan nodig. Graag dit artikel schrappen.

**Antwoord:**

Stadsbank gaat akkoord met aansprakelijkheid voor uitsluitend directe schade.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 34 **Onderwerp:** Overeenkomst Artikel 15.1 lid b

**Vraag:**

Het is voor Inschrijver onduidelijk wat Opdrachtgever verstaat onder "garantieverplichtingen". Zonder een duidelijk definitie of afbakening wordt de aansprakelijkheid in de praktijk onbeperkt. Kan Opdrachtgever haar definitie delen?

**Antwoord:**

Onder garantieverplichtingen verstaat de Stadsbank alle werkzaamheden, leveringen en dienstverlening die de Opdrachtnemer op grond van door haar verstrekte garanties op geleverde producten en of diensten, dient te verrichten indien Stadsbank aanspraak maakt op de verleende garantie.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 35 **Onderwerp:** Bijlage 05 Prijzenblad Tabblad Invulformulier vast

**Vraag:**

In het prijzenblad impliceert dat regel 15:

“SIP Trunk/connectiviteit locatie Opdrachtgever”,

dat er fysiek een SIP trunk op locatie geleverd dient te worden, terwijl eis TF-1 en TF-2 stellen dat er een Cloud gebaseerde oplossing aangeboden dient te worden. Onze beoogde oplossing levert geen SIP Trunk op locatie, maar vanuit ons data center dat redundant is uitgevoerd. Is dit ook de visie van opdrachtgever en kunt u dit verder toelichten?

**Antwoord:**

Ja, dit ook de visie van Stadsbank.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding Klantencontactcentrum, TF-33

**Vraag:**

Presence status op een mobiele telefoon is nog niet beschikbaar bij inschrijver. De verwachting is dat dit later dit jaar, doch uiterlijk Q1 2023 beschikbaar zal zijn. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Zo niet, kan inschrijver deze eis omzetten in een wens?

**Antwoord:**

Stadsbank gaat akkoord, mits de presence wel zichtbaar is op andere devices zoals via de PC-applicatie.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Paragraaf 3.6.3 sub viii Vormvereisten Inschrijving

**Vraag:**

Kan en mag de Inschrijver gebruik maken van digitale ondertekening van de Inschrijving en daaraan gerelateerde documenten middels een digitale handtekening? Graag uw reactie in deze.

**Antwoord:**

Akkoord, zolang deze maar rechtsgeldig is.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Document Bijlage 06 Conceptovereenkomst, Artikel 16.1 Verzekering

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat zij geen polissen verstrekt vanwege de bedrijfsvertrouwelijkheid van dergelijke documenten. Inschrijver kan een door haar assurantiemakelaar opgesteld certificaat overleggen waaruit de verzekeringsbedragen, dekking en betaling van de premie kan worden afgeleid. Is een certificaat daarom afdoende? Graag uw reactie in deze.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 19.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Document Bijlage 06 Conceptovereenkomst, Artikel 15.5 Aansprakelijkheid

**Vraag:**

Inschrijver acht een boete plus een recht op schadevergoeding als disproportioneel. De boete betreft reeds een gefixeerd schadebedrag wat dient ter compensatie van de geleden schade op dat moment. Bent u daarom bereid om dit artikel aan te passen? Zo niet, kunt u dan toelichten waarom u dit artikel wel proportioneel acht.

**Antwoord:**

Niet akkoord, een boete is iets anders dan schadevergoeding. De hoogte van de boete wordt vastgesteld in de door Partijen overeen te komen nadere Overeenkomst.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Document Bijlage 06 Conceptovereenkomst, Artikel 15.1 Aansprakelijkheid

**Vraag:**

Inschrijver stelt voor dat de nog in te vullen maximumbedragen in dit artikel de volgende zijn namelijk, EUR 100.000 - per gebeurtenis met een maximum van EUR 1.000.000,- per reeks van gebeurtenissen per kalenderjaar. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord. Zie ook antwoord op vraag op vraag 32.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Document Bijlage 06 Conceptovereenkomst, Artikel 10.4 Communicatie en rapportage

**Vraag:**

Inschrijver is van mening dat een dergelijke informatieplicht voor beide partijen moeten gelden en daarom is het verzoek om dit artikel wederkerend te maken. Bent u daartoe bereid?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Document Bijlage 06 Conceptovereenkomst, Artikel 6.5 Onderaanneming en hulppersonen

**Vraag:**

Deze regels, voorwaarden en veiligheidsinstructies dienen vooraf kenbaar te zijn gemaakt en aan de Inschrijver, welke de opdracht gegund heeft gekregen. Worden deze documenten nog verstrekt? Inschrijver moet in de gelegenheid zijn om deze documenten bijtijds te kunnen bestuderen om tevens de betreffende onderaannemers of medewerkers instrueren.

**Antwoord:**

Ja, de Bedrijfs- en gedragscode 2020 (Stadsbank Oost Nederland) zal tegelijk met het verschijnen van deze Nota van Inlichtingen worden verstrekt. Dit document is te vinden op TenderNed in de map: Documenten /Nota van inlichtingen/.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Document Bijlage 06 Conceptovereenkomst, Artikel 5.7 (start) levering Telecommunicatiediensten

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat eventuele meerkosten of schade, als gevolg van een vertraagde, levering, een direct verband moeten hebben met voornoemde vertraging, tevens dienen dergelijke kosten en/of schade aantoonbaar te worden gemaakt en redelijk te zijn. Gaat u akkoord met deze aanpassingen?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Document Bijlage 06 Conceptovereenkomst, Artikel 4.7 Duur en beëindiging

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat in de Utl Paragraaf 1.3 vermeld wordt dat de Overeenkomst 4 keer met twaalf maanden kan worden verlengd door Stadsbank. In dit artikel is er slecht sprake ee verlenging van tweemaal 12 maanden. Kunt u dit nader toelichten en tevens de juiste verlengingsperiode opnemen?

**Antwoord:**

Het betreft hier een verschrijving. Artikel 4.7 wordt aangepast en luidt: Stadsbank heeft het eenzijdige recht om deze Overeenkomst na ommekomst van de in artikel 4.5 vermelde termijn vier (4) keer met één kalenderjaar te verlengen tegen dezelfde voorwaarden en prijzen/ kortingen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Document Bijlage 06 Conceptovereenkomst, Artikel 3.3 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

**Vraag:**

Ter verduidelijking de vraag of u hier de GIBIT 2020 bedoelt zijnde de "Inkoopvoorwaarden Stadsbank"? Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Die aanname is juist: het betreft hier de GIBIT 2020. Dit artikel zal aangepast worden en luidt: Opdrachtnemer verklaart een exemplaar van GIBIT 2020 te hebben ontvangen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Document Bijlage 06 Conceptovereenkomst, Artikel 2.2 Voorwerp van de Overeenkomst

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat de toestemming reeds verstrekt is wanneer een eventuele onderaannemer conform UTI een UEA heeft ingevuld en daardoor tevens met de Inschrijver onderdeel vormt van de Inschrijving en na eventuele gunning de opdracht concreet zal uitvoeren? Is daarom dit artikel relevant en kan het daarom worden geschrapt?

**Antwoord:**

Stadsbank vermoedt dat Inschrijver met deze vraag waarschijnlijk doelt op artikel 6.2 van bijlage 06 - de Overeenkomst. Stadsbank is van mening dat dit artikel nog wel relevantie kent en wenst dit artikel te laten staan.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Document Bijlage 06 Conceptovereenkomst, Artikel 2.2 Voorwerp van de Overeenkomst

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat de in dit artikel genoemde datum niet correct is. In de door Stadsbank verstrekte planning staat vermeld dat de kluis op 11 juli 2022 sluit. Kunt u dit nader toelichten en mogelijk corrigeren?

**Antwoord:**

Het betreft hier een verschrijving. Daar waar in de Overeenkomst 5 juli staat geschreven:

- a. De considerans, derde aandachtstreepje
  - b. Artikel 2.2
  - c. Artikel 2.3
  - d. Appendix F
- zal worden gecorrigeerd naar 11 juli.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Proces

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Paragraaf 3.6.3 sub viii Vormvereisten Inschrijving

**Vraag:**

Kan en mag de Inschrijver tevens een gevolmachtigde de Inschrijving en daaraan gerelateerde documenten laten tekenen? De betreffende volmacht wordt uiteraard door Inschrijver bijgevoegd. Graag uw reactie in deze.

**Antwoord:**

Akkoord, mits uit de volmacht is te lezen dat deze is verstrekt door de rechtsgeldige ondertekenaar.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Paragraaf 3.4.1 2e Nota van Inlichtingen

**Vraag:**

Bent u bereid om deze beperking met betrekking tot de te stellen vragen voor de 2e nota van inlichtingen te laten vervallen? Het is in het belang van zowel Inschrijvers als de Aanbestedende dienst om "onbeperkt" vragen te kunnen stellen. Onderwerpen kunnen mogelijk over het hoofd worden gezien danwel alsnog na de 1e ronde opspelen en er dient dan een mogelijkheid te zijn om dergelijke onderwerpen te verduidelijken middels een vraag in de 2e ronde. Graag uw reactie in deze.

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord, Stadsbank kan hier omwille van de planning niet aan tegemoet komen, wel heeft Stadsbank besloten de sluiting van de tweede vragenronde uitstellen tot maandagochtend 27 juni 2022, 10:00u. zodat de Inschrijvers meer tijd hebben om de antwoorden uit de eerste nota van inlichtingen door te nemen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-16"

**Vraag:**

Opdrachtgever impliceert hier dat ze graag wil bellen met Microsoft Teams /Phone System. Kan Opdrachtgever dit bevestigen of ontkennen? Indien het antwoord ontkennend is dan graag een opgave van de gewenste functionaliteit van de koppeling met Microsoft Office 365.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 9.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 57 **Onderwerp:** "Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, MT-23"

**Vraag:**

In eis MT-23 wordt voor indoordekking 4G/5G een minimale veldsterkte van -90dBm geeist. Met de 4G/5G technologie is het mogelijk om goed gebruik te maken van spraak en data dienstverlening met een veldsterkte tot -110 dBm. Gezien de beperkte omvang van het aantal mobiele aansluitingen zou een indoor installatie onevenredig zwaar op de mobiele businesscase rusten. Inschrijver is daarom van mening dat een in de markt gebruikelijke waarde van minimaal -110 dBm voor indoordekking beter bij deze uitvraag past. Kan Opdrachtgever de eis hierop aan passen?

**Antwoord:**

Deels akkoord, eis MT-23 wordt aangepast. De nieuwe eis MT-23 luidt: Dekking indoor (-100dBm) moet worden gegarandeerd. Indien huidige dekking op de hoofdlocatie zodanig onvoldoende is dat mobiele spraak en data niet mogelijk is, dan wordt een passende indoor dekking solution geleverd waardoor de dekking voldoet aan de standaard vereisten. De kosten hiervoor zijn meegenomen in de totale kosten van uw Inschrijving.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 58 **Onderwerp:** "Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, MT-23"

**Vraag:**

In eis MT-23 wordt een garantie gevraagd van de dekking op de hoofdlocatie. Inschrijver wil hierbij verzoeken om kelders, liftschachten, trappenhuis en evt. technische ruimtes uit te sluiten van deze garantie. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Met uitzondering van trappenhuisen gaat Stadsbank hiermee akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**

59 Prijzenblad tab-blad vast, sectie B

**Vraag:**

Kan aanbestedende dienst in deze tabel de huidige/gewenste aantallen nummerblokken voor telefonie exact weergeven? Idem voor het aantal SIP spraak kanalen.

**Antwoord:**

Twee blokken van 100, zie ook prijzenblad. Voor wat betreft SIP spraak kanalen gaat Stadsbank er vanuit dat een clouddienst niet belemmerend is voor het aantal beschikbare lijnen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

60

**Onderwerp:**

Prijzenblad; tab-blad vast en tab-blad mobiel, sectie A

**Vraag:**

Kan aanbestedende dienst in deze tabel de huidige verbruiksaantallen voor de vaste en mobiele gesprekskosten weergeven? Bij voorkeur over de drie meest gemiddelde maanden van het afgelopen jaar.

**Antwoord:**

Stadsbank heeft deze gegevens niet inzichtelijk. Zoals de Vaste Telefonie als de Mobiele Telefonie is op het moment flatfee. Stadsbank wil wel aangeven dat de belgegevens niet uitzonderlijk hoog of laag zijn in vergelijking met gemiddelde belgegevens van zakelijk Nederland. Het internationale telefonieverkeer is relatief beperkt.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Eisen en Wensen SD-15

**Vraag:**

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de marge m.b.t. de genoemde aantallen maximaal plus of min 10 % is?

**Antwoord:**

Dat is correct.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
62

**Onderwerp:**  
Eisen en Wensen SD-14

**Vraag:**

Deze eis is strijdig met hetgeen in het prijzenblad staat vermeld. In het prijzenblad is wel ruimte voor eenmalige kosten. Kan aanbestedende dienst deze eis SD-15 daarop aanpassen?

**Antwoord:**

Stadsbank bedoelt met de prijstabel dat alle eenmalige kosten zijn opgenomen in de inschrijving. In SD-14 wordt bedoeld dat er geen administratieve kosten worden doorberekend bij nieuwe abonnementen of wijzigingen van bestaande, dus na het moment van de aanbesteding.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
63

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4,SLA-35/SLA-36

**Vraag:**

"Inschrijver levert Managed diensten op basis van Cloud/SaaS oplossing. Een eigenschap van dit model is dat deze vanuit "de Cloud" worden geleverd en er in de regel geen tot weinig apparatuur op locatie aanwezig is. Indien er voor infrastructuur een CPE benodigd is dan wordt deze op afstand beheerd en gemonitord. De eis om jaarlijkse fysiek op locatie de apparatuur te controleren is derhalve niet relevant.  
Kan opdrachtgever eis 35 en 36 laten vervallen.  
"

**Antwoord:**

In geval van er geen fysieke apparatuur op locatie wordt geplaatst, dan kan deze ook niet gecontroleerd worden. Indien apparatuur op afstand wordt beheerd en gemonitord, dan voldoet dat ook.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
64

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4,SLA-23

**Vraag:**

"Het onderhouds window vindt plaats buiten kantoor tijden en ligt vast voor de gehele dienstverlening en kan niet door opdrachtgever aangepast worden.

Verder kan opdrachtgever in principe het gepland onderhoud niet tegenhouden. Het is wel mogelijk om in uitzonderlijke gevallen bezwaar aan te tekenen op het gepland onderhoud. Inschrijver en opdrachtgever treden dan in overleg.

Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

"

**Antwoord:**

Akkoord, mits buiten kantoortijd.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4,SLA-21

**Vraag:**

Zou de Aanbestedende dienst kunnen aangeven welke wijzigingen bedoeld worden met deze eis?

**Antwoord:**

Stadsbank bedoelt hiermee een wijziging in de configuratie van de SIP-trunk, indien de oplossing van inschrijver hieruit bestaat.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4,SLA-20

**Vraag:**

Een nieuwe aansluiting voor een mobiele aansluiting binnen 1 werkdag kan alleen gerealiseerd worden bij aanvraag in de webportal van inschrijver. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord met deze toevoeging?

**Antwoord:**

Stadsbank is akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4,SLA-11

**Vraag:**

De prioriteitsstelling van een incident wordt bepaald door de niveaus van priorisering die inschrijver met Aanbestedende dienst afstemt, zie SLA-12 t/m 14. Op basis van de informatie en afstemming wordt de prioriteitsbepaling gezamenlijk bepaald. Graag de eis wijzigen in Prioriteitsbepaling wordt afgestemd tussen klant en inschrijver.

**Antwoord:**

Stadsbank handhaaft deze eis. Vanuit de impact op de business is alleen Stadsbank in staat om de juiste prioritering te bepalen. Uiteraard zal Stadsbank hier geen misbruik van maken en kunnen bepaalde kaders tijdens de implementatie met elkaar worden vastgelegd.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
68

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4,SLA-32

**Vraag:**

"Inschrijver snapt dat opdrachtgever naar een overkoepelende SLA wil, echter is de beschikbaarheid van een mobiel netwerk en een KCC-oplossing o.b.v. Saas/Cloud niet vergelijkbaar. Inschrijver kan voor het mobiel netwerk maximaal een beschikbaarheid van 99,5% garanderen. Kan opdrachtgever voor eis SLA-32 een uitzondering maken voor de beschikbaarheid van het mobiele netwerk?"

**Antwoord:**

Akkoord, met dien verstande dat het gegarandeerde percentage beschikbaarheid van 99,5% alleen geldt voor het mobiele netwerk. Voor de overige diensten blijft de eis SLA-32 onveranderd.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
69

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4,SLA-31

**Vraag:**

Inschrijver levert de uitgevraagde oplossing en producten conform een SLA. Ook hier geldt dat Inschrijver zal altijd onderhoud en/of wijzigingen in deze (standaard) producten en dienstverlening doorvoeren om eveneens te voldoen aan de SLA. Inschrijver kan dan niet afhankelijk zijn van de

toestemming van individuele klanten om dergelijke (noodzakelijke) wijzigingen te mogen doorvoeren. Inschrijver zal de Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen, maar kan niet telkens om toestemming vragen. Begrijpt u dit uitgangspunt en bent u daarom bereid om deze eis te nuanceren, danwel te schrappen?

**Antwoord:**

Ja, Stadsbank is bereid deze eis te nuanceren in de zin dat er vaker dan 1 x per jaar nieuwe releases/ versies/ Major upgrades mogen worden doorgevoerd, mits de Opdrachtnemer hiermee aan de norm ISAE-3402 voldoet.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4,SLA-31

**Vraag:**

Inschrijver kan niet garanderen dat maximaal 1 maal per jaar een nieuwe releases, versies of major upgrades plaats vindt. Inschrijver probeert zoveel mogelijk upgrades binnen één release te realiseren, echter garanties hierop kan niet gegeven worden. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 69.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SLA-29"

**Vraag:**

Het gepland onderhoud van de telefonie oplossing vindt buitenkantoor tijden plaats maar dit zal zonder overleg en/of goedkeuring van opdrachtgever plaatsvinden. Kan Opdrachtgever deze eis hierop aanpassen?

**Antwoord:**

Niet akkoord, Stadsbank handhaaft deze eis. Vanuit de impact op de business is alleen Stadsbank in staat om de juiste prioritering te bepalen. Uiteraard zal Stadsbank hier geen misbruik van maken en kunnen bepaalde kaders tijdens de implementatie met elkaar worden vastgelegd.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, KCC-21

**Vraag:**

In eis KCC-21 wordt om een toelichting gevraagd. Een eis wordt doorgaans enkel geconformeerd waarbij het voor inschrijver duidelijk is waaraan voldaan dient te worden. Het is inschrijver bij deze eis niet duidelijk hoe een eventuele toelichting meeweegt in de acceptie en/of beoordeling van deze eis.

**Antwoord:**

De toelichting op de eis komt te vervallen bij de Inschrijving. Tijdens de demonstratie dient Inschrijver deze toelichting te geven en telt zij mee in de beoordeling van de demonstratie.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, KCC-19

**Vraag:**

In eis KCC-19 wordt gevraagd om de systeem grenzen aan te geven. Een eis wordt doorgaans enkel geconformeerd waarbij het voor inschrijver duidelijk is waaraan voldaan dient te worden. Het is inschrijver bij deze eis niet duidelijk hoe een eventuele toelichting op deze systeemgrenzen meeweegt in de acceptie en/of beoordeling van deze eis.

**Antwoord:**

De systeemgrens voor het aantal meldteksten bedraagt minimaal 2.500.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, VT-4

**Vraag:**

Nummers worden normaliter geporteerd naar inschrijver en door inschrijver gekoppeld aan de aangeboden oplossing. Kan opdrachtgever verduidelijken wat er wordt bedoeld met 088 nummers koppelen aan vaste nummers?

**Antwoord:**

088 nummers zijn van de Stadsbank. Deze dienen gekoppeld te worden aan de vaste nummers van inschrijver (die geporteerd worden van de huidige leverancier naar de gegunde partij uit deze aanbesteding).

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, VT-2

**Vraag:**

Inschrijver kan bestaande telefoonnummer/blokken in beheer nemen. Deze dienen dan wel contractvrij te zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat de betreffende blokken/nummers contractvrij zijn?

**Antwoord:**

Dat is correct.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-40"

**Vraag:**

Inschrijver zorgt dat mutaties op een eerst volgende factuur verwerkt zijn, maar deze kunnen pas gefactureerd worden mits deze minimaal 5 werkdagen voor de nieuwe factuurperiode gereed gemeld zijn. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Stadsbank is hiermee akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-38"

**Vraag:**

Inschrijver kan bij de telefonieoplossing geen kostenallocatie toevoegen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord, mits hier uitsluitend kostenallocatie bedoeld wordt, de overige bepalingen uit eis SD-38 blijven onverminderd van kracht.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-36"

**Vraag:**

Inschrijver zorgt voor een correcte factuur, mocht er een dispuut zijn dan is dit geen reden om de betaling op te schorten. Inschrijver zal indien nodig altijd een correctie ( credit) opmaken over de verschillen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Niet akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-21"

**Vraag:**

Om de continuïteit van de telefonieoplossing te kunnen waarborgen en aan te passen aan de laatste stand van de techniek is onderhoud nodig. Het hieruit voortvloeiend gepland onderhoud voeren we in de regel op vaste onderhoudsmomenten uit (Maintenance Windows kan dagelijks tussen 00.00 en 06.00 uur) Hierdoor is het niet mogelijk dat Opdrachtgever de gewijzigde onderdelen eerst kan testen. In een SaaS/cloud oplossing is dit ook niet gebruikelijk. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord, mits vooraf aangekondigd.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

80

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot Inschrijving Telefonie en KCC (Stadbank Oost Nederland). pdf par. 3.6.5 toelichting Prijzenblad"

**Vraag:**

In paragraaf 3.6.5 wordt dringend geadviseerd om de de toeling in het tabblad van het prijzenformulier door te nemen. Gegadigde kan echter geen tabblad met een toelichting in het prijzenblad vinden.

**Antwoord:**

Het betreft hier een verschrijving. Een tabblad toelichting is op het prijzenblad niet aanwezig.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

Prijzenblad bijlage 05, tabblad 2

**Vraag:**

"In het prijzenblad regel 20 en 21 is opgenomen dat er minimaal 6GB aan mobiele data per gebruiker opgenomen dient te worden. In eis MT-1 wordt er een minimale opname van een databundel van 5GB genoemd. Kan de aanbestedende dienst de bundel in het prijzenblad aanpassen?"

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 17 en 18. De waarden in de prijstabel zijn leidend.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SLA-19"

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aangeven wat zij verstaat onder een nieuwe aansluiting. Inschrijver kan hier ook lezen dat een aansluiting een nieuwe fysieke verbinding (bv glasvezel) betreft, in dat geval zou een termijn van twee dagen niet redelijk zijn en de kan inschijver niet conformeren aan deze eis.

**Antwoord:**

Dit betreft nieuwe mobiele abonnementen, nieuwe licenties en aanpassingen in capaciteit. Het leveren van een nieuwe fysieke (glasvezel) verbinding valt hier buiten.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
83

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, VT-8

**Vraag:**

"Opdrachtgever geeft het volgende aan: Opdrachtnemer is geheel verantwoordelijk voor de kwaliteit van de fysieke verbindingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Eventuele kosten voor onderhoud en of reparatie van fysieke of andere schade aan de verbindingen moeten volledig zijn inbegrepen in de Inschrijving. Kan opdrachtgever aangeven op welke locaties er een fysieke verbinding tot stand gebracht dient te worden? Zo ja, kan opdrachtgever het prijzenblad dan dusdanig aanpassen zodat er per locatie een prijsstelling opgenomen kan worden."

**Antwoord:**

Deels akkoord, mits de oplossing van Inschrijver zichtbaar is en functioneert is op devices van de gebruiker.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
84

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot inschrijving 3.2 planning

**Vraag:**

"Er is tussen de publicatie van de eerste NVI en het stellen van aanvullende vragen een periode beschikbaar van maximaal 3 dagen. Gegadigde is van mening dat de beoordeling van de antwoorden en het stellen van eventuele vervolgvragen zorgvuldig dient te gebeuren en om die reden van mening dat dit tijdsbestek te kort is. Kunt u de planning aanpassen en een periode van minimaal 7 dagen hanteren voor het stellen van vervolgvragen?"

**Antwoord:**

Deels akkoord, Stadsbank kan hier omwille van de planning hier niet geheel aan tegemoet komen, wel heeft Stadsbank besloten de sluiting van de tweede vragenronde uitstellen tot maandagochtend 27 juni 2022, 09:00u. zodat de Inschrijvers meer tijd hebben om de antwoorden uit de eerste nota van inlichtingen door te nemen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
85

**Onderwerp:**  
"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, MT-6"

**Vraag:**

"Opdrachtgever geeft het volgende aan: De mobiele data kosten buiten de groepsbundel dienen per eenheid niet hoger te zijn dan de mobiele data kosten binnen de groepsbundel. Gegadigde is van mening dat het niet marktconform is om een groepsbundel met een buitenbundel tarief aan te bieden dat gelijk is aan het tarief binnen de bundel. Gegadigde is van mening dat het toekennen van een bundel is deze opzet dan ook niet van toegevoegde waarde is. Kan Opdrachtgever een nieuwe eis formuleren? Zo niet, kan Aanbestedende Dienst dan duidelijk formuleren hoe en waarom deze eis tot stand is gekomen en hoe Opdrachtgever heeft bepaald dat dit een marktconforme werkwijze is?"

**Antwoord:**

Deze eis komt voort uit ervaringen van Stadsbank waarbij in het verleden exorbitante hoge mobiele datakosten zijn gemaakt voor data die de mobiele groepsbundel hebben overschreden. Stadsbank gaat akkoord met de passage dat mobiele data kosten buiten de groepsbundel per eenheid niet hoger mogen zijn dan maximaal 2 keer de kosten van mobiele data binnen de groepsbundel.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, MT-5

**Vraag:**

Inschrijver heeft geen databundel beschikbaar waarbij niet verbruikte data over gaat naar een volgende maand. In de volgende maand wordt weer opnieuw gestart met de databundel. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Stadsbank is hiermee akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-24"

**Vraag:**

Indien opdrachtgever een dialer aangeboden zou willen hebben, wat zijn dan

de eisen die opdrachtgever stelt aan deze dialer?

**Antwoord:**

Het is aan de inschrijver om een technische oplossing aan te bieden die voldoet aan de functionele eisen van TF-24.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-23"

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aangeven wat zij bedoelt met 'aantal belpogingen' in de beheersinterface? Verwacht opdrachtgever ook dat opdrachtnemer een dialer aanbiedt voor het draaien van campagnes?

**Antwoord:**

Stadsbank draait geen campagnes. De focus ligt hier op de binnenkomende gesprekken. Stadsbank wil het aantal belpogingen van een beller inzichtelijk hebben zodat Stadsbank haar interne organisatie kan rapporteren over het aantal keren dat een beller een gesprek toon krijgt, of niet verbonden kan worden met de consulent. Deze rapportages zijn ook nodig voor de Stadsbank indien klanten "klagen" over de bereikbaarheid van Stadsbank.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

89

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-21"

**Vraag:**

Opdrachtgever vraagt om handleidingen van toestellen. In de EA worden echter geen toestellen uitgevraagd. Wat zijn de eisen die opdrachtgever stelt aan de aan te bieden toestellen?

**Antwoord:**

Inschrijver heeft hierin gelijk, er worden in de aanbesteding geen toestellen uitgevraagd. Indien Stadsbank in de toekomst toch toestellen wenst af te nemen, dan gelden hiervoor de eisen in TF-21.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
90                                "Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, MT-1"

**Vraag:**  
Kunt u de gebruiksdetails (call detail records) per verbruikscategorie aanleveren over de afgelopen 6 maanden?

**Antwoord:**  
Zie antwoord op vraag 60.

**Beantwoord op:**            20-06-2022  
**Label:**                        Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
91                                Uitnodiging tot inschrijving 1.4

**Vraag:**  
Is het mogelijk om op korte termijn een overzicht van de 25 locaties te ontvangen. Zodat we een dekkingsanalyse kunnen doen op deze locaties en vandaar uit kunnen bepalen op welke locaties we in elk geval willen gaan meten.

**Antwoord:**  
Consultanten werken veel op locaties van de opdrachtgevers van Stadsbank. Dit betreffen onder andere de gemeentehuizen en wijkcentra van de gemeenten in Twente en Achterhoek.

**Beantwoord op:**            20-06-2022  
**Label:**                        Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
92                                "Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, MT-21"

**Vraag:**  
In eis MT-21 wordt voor outdoordekking 4G/5G een minimale veldsterkte van -90dBm geeist. Met de 4G/5G technologie is het mogelijk om goed gebruik te maken van spraak en data dienstverlening met een veldsterkte tot -110 dBm. Inschrijver is daarom van mening dat een in de markt gebruikelijke waarde van minimaal -110 dBm voor outdoordekking volstaat. Kan Opdrachtgever de eis hierop aan passen?

**Antwoord:**  
Zie antwoord op vraag 22.

**Beantwoord op:**            20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

93

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-28

**Vraag:**

Huidige systemen bieden de mogelijkheid gesprekken dusdanig te prioriseren dat cherry picking niet meer nodig is. Cherry picking wordt heden te dage gezien als old technology. Gaat opdrachtgever akkoord met de mogelijkheden gesprekken te prioriseren? Kan opdrachtgever deze eis aanpassen?

**Antwoord:**

Stadsbank begrijpt niet wat inschrijver bedoelt met "cherry picking". Het is aan inschrijver om een technische oplossing aan te bieden die voldoet aan de gevraagde functionaliteiten van dit bereikbaarheidsprofiel.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-22"

**Vraag:**

Opdrachtnemer is voornemens een oplossing een Direct Routing oplossing aan te bieden gebaseerd op Phone System licenties. Het update/ upgrade proces valt echter buiten de invloed van opdrachtnemer en alle andere concurrenten in de markt. Kan Opdrachtgever deze eis aanpassen.

**Antwoord:**

Stadsbank kan zich niet permitteren dat de beschikbaarheid / bereikbaarheid in gevaar komt door updates / upgrades van inschrijver. Stadsbank handhaaft deze eis. Stadsbank is bereid deze eis te nuanceren in de zin dat er vaker dan 1 x per jaar nieuwe releases/ versies/ Major upgrades mogen worden doorgevoerd, mits de Opdrachtnemer hiermee aan de norm ISAE-3402 voldoet.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-18

**Vraag:**

De oplossing van opdrachtnemer kan werken onder VM Ware echter wordt

het spraakpad buiten VM Ware getransporteerd naar een desk phone of mobiel device. VM Ware is niet geschikt voor real time data zoals spraak. Is dit akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord, mits wel voldaan wordt aan de gevraagde functionaliteiten van de bereikbaarheidsprofielen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-16"

**Vraag:**

Wat behelst de koppeling met Microsoft Office 365 voor opdrachtgever?  
Kan opdrachtgever dit aangeven d.m.v. een Use Case?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 9. Hier worden voorbeelden genoemd wat Stadsbank bedoelt.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

97

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-14"

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aangeven met welke applicatie SSO met het KCC / Mobiel gerealiseerd dient te worden?

**Antwoord:**

Met de Active Directory.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

98

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-13"

**Vraag:**

De term "met name" suggereert dat er meerder functionaliteiten m.b.t. de koppeling met AD systeem gevraagd worden. Kan Opdrachtgever de term

'met name' in deze eis nader specificeren?

**Antwoord:**

Stadsbank bedoelt hiermee dat de velden van de telefoonnummers het meest belangrijk zijn. Mogelijk komen er in de toekomst meer velden bij, maar die zullen dan eerst in het AD aangemaakt moeten worden (bijvoorbeeld een bepaalde rol van een medewerker zoals BHV). De content van het AD is hierbij leidend voor het nieuwe telefonie systeem. Stadsbank is verantwoordelijk voor het actueel houden van het AD. Inschrijver is verantwoordelijk voor het feit dat de actuele gegevens ook beschikbaar zijn in het telefonie systeem (middels de koppeling).

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

99

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-12"

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aangeven wat zij met deze eis bedoelt? Kan opdrachtgever dit aangeven in een use case?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 98.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

100

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving: Algemeen

**Vraag:**

Opdrachtnemer wil graag kennisnemen van het huidige nummerplan van Opdrachtgever. Kunnen wij deze zsm ontvangen?

**Antwoord:**

Details van het huidige/ toekomstige nummerplan komen aan orde tijdens de implementatie.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

101

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4 TF-9

**Vraag:**

Opdrachtnemer wil graag de API documentatie ontvangen van de versies Allegro en SMART FMS die Stadsbank ON in gebruik heeft om op deze eis een antwoord te kunnen geven.

**Antwoord:**

Deels akkoord, de handleiding van Allegro is toegevoegd aan de documenten op TenderNed in de map Document/Nota van inlichtingen/. Van SMART FMS is op het moment niet de juiste documentatie voorhanden.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
102

**Onderwerp:**  
Prijzenblad Saldofoon

**Vraag:**

In het prijzenblad is geen rekening gehouden met de Saldofoon. Hoe wenst Opdrachtgever de prijzen hiervoor terug te zien?

**Antwoord:**

De Saldofoon is een bestaande functionaliteit van het pakket Allegro. De kosten voor de SOAP-koppeling en de gevraagde functionaliteit kan worden opgegeven bij onderdeel 6 van het tabblad "telefonie-functionaliteiten".

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
103

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4 KCC-17

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever deze vraag nader toelichten? Wat als deze medewerker bezet- of niet ingelogd is?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst wordt regelmatig geconfronteerd met het feit dat klanten op één dag meerdere keren bellen over hetzelfde onderwerp. Op dat moment is het zinvol om een gesprek te routeren naar de laatste medewerker waar de klant contact mee heeft gehad. Indien de betreffende medewerker bezet of niet ingelogd is, dan moet deze worden doorgerouteerd naar een beschikbare medewerker binnen deze huntgroep.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
104

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4 KCC-2

**Vraag:**  
Kan opdrachtgever per kanaal aangeven hoeveel gelijktijdige gebruikers dit betreft?

**Antwoord:**  
Het betreft 118 gebruikers (na herijking, zie ook nieuwe prijzenblad), zie prijstabel waarbij Stadsbank inschat dat minimaal 85% van de gebruikers gelijktijdig is ingelogd. Een specificatie per kanaal kan Stadsbank helaas niet geven.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
105

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**  
Zijn de WhatsApp nummer(s) reeds in bezit van Opdrachtgever of dienen deze geporteerd te worden?

**Antwoord:**  
Nee, deze zijn niet in bezit van Stadsbank.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
106

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**  
Hoeveel WhatsApp accounts (nummers) wenst opdrachtgever te gebruiken?

**Antwoord:**  
Dit is op dit moment nog niet bekend.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

107 Prijzenblad

**Vraag:**

Hoeveel medewerkers gaan gelijktijdig ingelogd zijn om WhatsApp te beantwoorden op het KCC?

**Antwoord:**

Dit is op dit moment nog niet bekend.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
108 **Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

Hoeveel medewerkers gaan gelijktijdig ingelogd zijn om chat te beantwoorden op het KCC?

**Antwoord:**

Dit is op dit moment nog niet bekend.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
109 **Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

Hoeveel medewerkers gaan gelijktijdig ingelogd zijn om videogesprekken te voeren op het KCC?

**Antwoord:**

Dit is op dit moment nog niet bekend.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
110 **Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

Hoeveel medewerkers gaan gelijktijdig ingelogd zijn om email te beantwoorden op het KCC?

**Antwoord:**

Dit is op dit moment nog niet bekend.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

111

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Hoeveel medewerkers gaan gelijktijdig ingelogd zijn om spraakoproepen (telefonie) te beantwoorden op het KCC?

**Antwoord:**

Dat zijn alle KCC medewerkers waarvan gemiddeld 85% gelijktijdig is ingelogd. Het moet te allen tijde mogelijk zijn om op te schalen naar alle KCC- medewerkers.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

112

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Inschrijver is voornemens een platform aan te bieden wat gebruikt maakt van een combinatie van named- en concurrent licenties. Kan opdrachtgever aangeven hoeveel medewerkers er TOTAAL in moeten kunnen loggen op de KCC omgeving?

**Antwoord:**

Zie hiervoor het nieuwe prijzenblad, dit aantal is 118. Vanuit de praktijk ziet Stadsbank dat gemiddeld 85% van de KCC gebruikers (dat zijn tevens de consulenten) tegelijkertijd zijn ingelogd.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

113

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Mag opdrachtnemer zelf regels toevoegen aan het prijzenblad om de kosten

voor opdrachtgever volledig inzichtelijk te maken?

**Antwoord:**

Stadsbank heeft hiervoor extra regels toegevoegd onder kopje 6 van het invulformulier telefoniefunctieiteit. Indien inschrijver extra regels nodig heeft, dan kan inschrijver deze regels toevoegen. Let bij het toevoegen op het feit dat de formules in de cellen mee gekopieerd worden zodat alle kosten optellen in het totaal van de sheet.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

114

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, KCC-5

**Vraag:**

Is het ook noodzakelijk om alle niet KCC gesprekken op te nemen?

**Antwoord:**

Nee, hiervoor heeft Stadsbank geen eis opgenomen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

115

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, KCC-4

**Vraag:**

Standaard kunnen alle gesprekken worden opgenomen zodat de medewerker. Hierdoor is het niet nodig om de medewerker een handmatige actie te laten doen. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan en deze eis aanpassen?

**Antwoord:**

Eis KCC-4 luidt: Wachtrijinformatie dient voor KCC medewerkers en supervisors beschikbaar te zijn. Stadsbank verzoekt deze vraag nader te specificeren in NVI-2.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

116

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, KCC-3

**Vraag:**

Het is ongebruikelijk dat zowel het aantal wachtenden als de verwachte wachttijd wordt vermeld. Gaat Opdrachtgever akkoord met alleen het aantal wachtenden melden of alleen de te verwachte wachttijd?

**Antwoord:**

Akkoord, een van de twee opties zal worden geïmplementeerd, niet beide tegelijk. Partijen treden na gunning in overleg over de definitieve keuze.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
117

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, KCC-10

**Vraag:**

Hoeveel gebruikers gaan de opnames terug luisteren?

**Antwoord:**

Dit betreft uitsluitend de supervisors, dus twee (2) gebruikers.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
118

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-30"

**Vraag:**

Incidenten van de vaste diensten kunnen gevolgd worden via het webportaal, echter voor mobiel is dit niet beschikbaar. Wel wordt de Opdrachtgever regelmatig op de hoogte gehouden van de voortgang van het incident. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Ja, akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
119

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SLA-12/ SD-18"

**Vraag:**

"Inschrijver wil graag benadrukken dat het niet altijd mogelijk is om zich te conformeren aan elke SLA die door potentiële klanten wordt gevraagd.

Inschrijver heeft een standaard SLA en geborgde afstemming in lijn met die SLA over het afhandelen van verstoringen met haar partners. Wij verzoeken Aanbestedende Partij om de standaard SLA's van leverancier te accepteren. Daarbij horen onderstaande SLA's  
P1 Hersteltijd 6 uur 95% (24/7)  
P2 hersteltijd 6 uur 95% (24/7)  
P3 hersteltijd <= 12 kantoor uren 95% en P4 hersteltijd <= 6 werkdagen 95%

Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?"

**Antwoord:**

Stadsbank is niet akkoord. De aangeboden SLA dient te voldoen aan de KPI's die gesteld zijn in het eisenpakket. Indien inschrijver een bepaalde KPI wenst aan te passen, dan kan hierover in de volgende NVI een vraag gesteld worden.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

120

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, VT-3"

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever een opgave doen van de nummerblokken die geporteerd moeten worden? Aan deze porteringen hangt namelijk een eenmalig bedrag per nummerblok. Dus voor een juiste opgave van de kosten dienen inschrijvers te weten hoeveel en welke nummerblokken in gebruik zijn.

**Antwoord:**

Dat zijn twee 100-blokken zie ook de prijstabel (nummerblok 100-tal en volgend nummerblok 100-tal).

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

121

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-12 en SD-13"

**Vraag:**

Opdrachtgever eist een netto facturatie. Waarom wenst ze dan de bruto tarieven te zien in het prijzenblad en als tarievenblad achter het prijzenblad? Welke rol spelen de bruto tarieven gedurende de looptijd van het contract?

**Antwoord:**

Dit is meer gericht op het feit dat er geen funding constructies of andere kick-

back achtige constructies gerelateerd aan bijvoorbeeld fair-use policies wordt toegepast. De totale maandelijkse factuur dient de netto vergoeding te bevatten van de afgenomen diensten. Weergave van maandelijkse korting op bijvoorbeeld bruto abonnementen of licenties kosten is wel toegestaan, zolang de totale maandelijkse factuur maar netto is.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

122

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-55"

**Vraag:**

Handleidingen voor beheer zijn over het algemeen in het Engels. Graag de eis zodanig aanpassen dat handleidingen voor beheerders ook in het Engels mogen worden opgeleverd. In Bijlage 5 wordt ook verwezen naar Nederlandstalige Beheerdocumentatie platform en Handleiding functioneel beheer. Dit ook graag aanpassen naar Engels.

**Antwoord:**

Stadsbank handhaaft deze eis. Het gebruik van Nederlandstalige instructies is voor Stadsbank essentieel om de werking van de nieuwe oplossing goed te laten "landen" in de organisatie. Evenals laagdrempelige filmpjes en visualisaties.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

123

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4 KCC-21

**Vraag:**

In deze eis dient inschrijver een toelichting in te vullen hij zij daar invulling aangeeft. Waar dient Inschrijver deze toelichting te plaatsen?

**Antwoord:**

De toelichting op deze eis komt te vervallen. Inschrijver wordt in gelegenheid gesteld om dergelijke zaken toe te lichten tijdens de demonstratie sessie. Zie ook antwoord op vraag 72.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

124

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, KCC-19

**Vraag:**

In deze eis dient inschrijver de systeemgrenzen van de meldteksten aan te geven. Waar dient Inschrijver de systeemgrenzen te vermelden?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 73.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

125

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-29"

**Vraag:**

De functie terugbellen bij bezet bestaat niet in Microsoft Teams. Als het de wens van de Opdrachtgever is dat Inschrijver met Microsoft Teams inschrijft dan graag deze sub eis laten vervallen.

**Antwoord:**

Stadsbank heeft op voorhand geen voorkeur voor een bepaalde technische oplossing. Echter, de functie terugbellen bij bezet is voor Stadsbank geen hoofdzaak en komt te vervallen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

126

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-27"

**Vraag:**

Inschrijver heeft bij een andere eis geadviseerd de KCC medewerkers niet via een smartphone Appte laten deelnemen aan het KCC. Inschrijver doet daarom de aanname dat in deze eis bedoeld wordt dat een KCC agent via de laptop zijn call controls en CTI integratie heeft en alleen de audio van het gesprek via de mobiele telefoon laat lopen, niet via de dataverbinding van 4G /5G.

**Antwoord:**

Dat is correct.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
127

**Onderwerp:**  
"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-26"

**Vraag:**

De functie terugbellen bij bezet bestaat niet in Microsoft Teams. Als het de wens van de Opdrachtgever is dat Inschrijver met Microsoft Teams inschrijft dan graag deze sub eis laten vervallen. Daarnaast vraagt inschrijver zich af wat het verschil is tussen sub eisen III en IV. Daarnaast lijkt IV ook als IX in de lijst te staan. Sub eis I lijkt hetzelfde als VIII. Graag de eis aanpassen en toelichten wat het verschil is tussen III en IV.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 125. De functie ""terugbellen bij bezet"" komt te vervallen.

Verschil tussen sub eis III en IV: Bij III bedoelt Stadsbank de mogelijkheid om nummerweergave op gespreksniveau te kunnen onderdrukken. Deze staat dus standaard iedere keer opnieuw weer aan. Bij IV is de nummerherkenning geblokkeerd totdat deze door de gebruiker weer gedeblokkeerd wordt.

De sub eis IV en IX staan inderdaad per abuis dubbel benoemd.  
De sub eis I en VIII staan ook per abuis (met iets ander bewoording) dubbel benoemd.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
128

**Onderwerp:**  
"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-25"

**Vraag:**

Er is geen profiel voor een beheerder. Heeft de KCC Supervisor ook de rol van beheerder van het platform? Verder ziet Inschrijver dat er slechts 2 Supervisors zijn op 106 agenten. Klopt dat? Inschrijver ziet een verhouding van 15 agenten op 1 supervisor als gebruikelijk in de markt.

**Antwoord:**

"De rol van beheerder is toegevoegd op het prijzenblad. De naam van het nieuwe prijzenblad luidt: Bijlage 05a - Prijzenblad (na NVI-1). Deze is te vinden op TenderNed in de map Documenten/Nota van inlichtingen/. Alle Inschrijvers dienen bij hun Inschrijving gebruik te maken van deze versie van het prijzenblad.

De eis t.a.v. de functionaliteiten van de beheerder zijn: Alle rechten voor functioneel en technisch beheer van de totale omgeving conform eis TF-23. "

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 129 **Onderwerp:** "Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-23"

**Vraag:**  
Kan Opdrachtgever punt 5 toelichten middels een use case?

**Antwoord:**  
Punt 5 staat per abuis in deze lijst benoemd en kan verwijderd worden.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 130 **Onderwerp:** "Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-15"

**Vraag:**  
Inschrijver ontvangt graag een uitgewerkt Functioneel-, en Technisch Ontwerp voor de integratie van Whatsapp Business en webchat waarop ze haar uren kan inschatten. Is dit FO en TO nu nog niet beschikbaar dan stelt Inschrijver voor om dit deel uit de inschrijving te houden zodat na opdrachtverlening via workshops dat FO en TO kan worden opgesteld met Opdrachtgever. Graag de eis overeenkomstig aanpassen indien het FO ten TO niet beschikbaar zijn.

**Antwoord:**  
De integratie moet binnen uw oplossing mogelijk zijn maar deze hoeft niet op het prijzenblad te worden opgenomen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 131 **Onderwerp:** "Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, TF-9"

**Vraag:**  
Zie onze vraag over MT-19. Graag deze eis verduidelijken en/of laten vervallen.

**Antwoord:**  
Voor Stadsbank is integratie met Allegro en Smart FMS een absolute randvoorwaarde in de gevraagde oplossing. De integratie van deze systemen

staat toegelicht in de beschrijving van de klantengang (hoofdstuk 2).  
Inschrijver kan de tweede NVI gebruiken om specifieke vragen te stellen  
over dit onderwerp.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
132

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4 TF-8

**Vraag:**

Zie onze vraag bij SD-21. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze eis  
voor haar leveringsomvang en expliciet niet voor Microsoft diensten zoals  
Teams en Phone System.

**Antwoord:**

Stadsbank handhaaft deze eis. Stadsbank is met nadruk op zoek naar een  
Inschrijver die fungeert als hoofdaannemer van de totale oplossing en die  
zich conformeert aan de contractuele voorwaarden en SLA die gesteld wordt  
aan de totale oplossing. Het deel van Teams (bijvoorbeeld call licenties) en  
Phone System (koppeling) dat door Inschrijver wordt aangeboden, valt de  
functionele werking van de oplossing onder dit hoofdaannemerschap.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
133

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4 TF-7

**Vraag:**

Zie onze vraag bij SD-21. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze eis  
voor haar leveringsomvang en expliciet niet voor Microsoft diensten zoals  
Teams en Phone System. Opdrachtnemer zal de koppeling met Phone  
System op basis van Direct Route realiseren, zoals we dat reeds vele malen  
hebben gedaan, maar neemt geen verantwoordelijkheid voor het Microsoft  
deel op de juiste werking daarvan na oplevering.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 132.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
134

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4 TF-6

**Vraag:**

Opdrachtnemer levert een SaaS dienst van een internationale leverancier van een CCaaS oplossing. Ondanks dat we meerdere oplossingen hebben verkocht en hele aardige mensen zijn kunnen we geen serieuze invloed uitoefenen op de roadmap en geboden functionaliteiten. Natuurlijk hebben wij onze contacten en vragen we om verbeteringen en uitbreidingen maar daar zijn we niet de enige in. Dus een garantie dat onze verzoeken worden overgenomen is niet te geven. Graag deze eis laten vervallen of afzwakken tot het niveau van een inspanningsverplichting.

**Antwoord:**

Akkoord, de eis wordt afgezwakt tot het niveau van inspanningsverplichting.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
135

**Onderwerp:**

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4 TF-3

**Vraag:**

Opdrachtgever vraagt expliciet om een SaaS oplossing. Een kenmerk van SaaS is dat er steeds verbeteringen worden doorgevoerd in de applicatie en dat die verbetering voor alle klanten beschikbaar is. Deze eis past daarom niet in het concept van SaaS en kan zo niet worden geconformeerd omdat Inschrijver niet de roadmap van leverancier kan beïnvloeden. Graag deze eis schrappen.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 67.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
136

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, VT-9"

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever aangeven hoeveel spraakkanalen in gebruik zijn tijdens de piekmomenten?

**Antwoord:**

Op dit moment zijn het er 90, dit is echter op piekmomenten ontoereikend omdat Stadsbank tijdens deze piekmomenten onbereikbaar is. Stadsbank gaat er vanuit dat de capaciteit van het aantal telefoonlijnen in een

cloudconcept zoals gewenst niet belemmerend is.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
137

**Onderwerp:**  
"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, MT-19"

**Vraag:**

Opdrachtnemer begrijpt deze eis niet. Het suggereert dat Opdrachtgever haar KCC medewerkers via een mobiele telefoon onderdeel wil laten zijn van het KCC. Inschrijver adviseert vanuit de praktijk om KCC agenten niet toe te staan om de smartphone te mogen gebruiken voor deelname aan het KCC. De praktijk wijst uit dat dit welliswaar gunstig lijkt maar diverse praktische bezwaren kent. De App die voor de bediening en de audio wordt gebruikt werkt obv een data verbinding (4G/5G of Wifi). De hiervoor benodigde radiodekking is niet altijd in orde en veroorzaakt onvoorspelbaar gedrag zoals wegvallende gesprekken, niet aangeboden gesprekken of simpelweg slechte geluidskwaliteit. Daarnaast kennen smartphones een mechanisme om accutijd te sparen. Hiervoor worden niet gebruikte App's in een pauze stand gezet waardoor oproepen niet worden gesignaleerd, hierdoor worden oproepen gemist door agenten. Dit kan vaak verholpen worden door specifieke settings in het toestel aan te passen. Helaas worden die settings met een software update weer overschreven waardoor de onbereikbaarheid weer toeneemt. Tot slot zien we dat sommige agenten in de publieke sector het "werken vanaf iedere locatie" erg letterlijk nemen waardoor agenten vanuit de kassa rij gesprekken met burgers aan het beantwoorden waren. Naar menig van Inschrijver worden gesprekken naar een KCC vanaf een laptop of bureau toestel beantwoord in combinatie met een professionele headset. Een simpele huntgroep waarvan de audio via het spraakpad van 4G/5G wordt afgehandeld kan wel een optie zijn. Inschrijver ziet dus graag een verduidelijking van de eis en de bevestiging dat KCC agenten inderdaad niet via de mobiele telefoon gaan bellen voor het KCC.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Tijdens de voorverkenning is Stadsbank met oplossingen geconfronteerd waarbij de mobile telefoon continu in gesprek moet staan met het telefonieplatform om binnen het telefonieplatform bereikbaar te zijn. Dit is voor Stadsbank een ongewenste oplossing. Stadsbank kan niet bevestigen medewerkers uitsluitend met een bureautoestel of laptop gaan bellen. In de huidige situatie bellen medewerkers van Stadsbank via de mobiele telefoon (middels een callback-functie vanuit het telefonieplatform). Deze functionaliteit wenst Stadsbank te behouden (al dan niet met callback).

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
138

**Onderwerp:**  
"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-5/ VT-6 / MT-14"

**Vraag:**

In eis SD-5 wordt inschrijvers gevraagd om de volumes te gebruiken zoals in het prijzenblad vermeldt. In het prijzenblad zijn echter geen volumes opgenomen waarop inschrijvers hun aanbieding op kunnen baseren. Om een correct flatfee tarief aan te kunnen bieden hebben we per genoemde categorie (vaste en mobiele telefonie) het aantal gesprekken en aantal belminuten nodig. Kan Opdrachtnemer deze gegevens aanleveren?

**Antwoord:**

Deze gegevens zijn niet bekend.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
139

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4 SD-52

**Vraag:**

Gezien de gevraagde onderwerpen in de PoC is een volledig functionele oplevering benodigd van de omgeving, met name vanwege de integratie met Allegro en Smart FMS. Dit zijn vaak langdurige trajecten waarbij eerst een Functioneel-, en Technisch Ontwerp moet worden gemaakt en daarna de integratie pas wordt gebouwd en getest. Inschrijver acht dit niet redelijk voor de PoC fase waarin er geen zekerheid is voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever dat de gezamenlijke inspanningen worden beloond met een overeenkomst. Opdrachtnemer vraagt daarom of ze op een andere manier dan in een PoC mag aantonen dat deze specifieke integraties met Allegro en Smart FMS reeds eerder heeft gebouwd. Deze wijze ontslaat Opdrachtnemer niet van de plicht om e.e.a. volgens het Programma van Eisen op te leveren.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Stadsbank wenst hiervoor de nodige zekerheid. Stadsbank stelt dat Inschrijver met de PoC de voor Stadsbank essentiële koppelingen moet kunnen aantonen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
140

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4 SD-26

**Vraag:**

Opdrachtnemer heeft een servicedesk die ingericht is op contact met beheerders en niet geschikt is voor contact met eindgebruikers. Indien onze service desk ook eindgebruikers dient te ondersteunen dan hebben we daarvoor managed services en zouden we graag een opgave ontvangen van het aantal uren in de maand dat hiermee gemoeid is zodat we een goede aanbidding kunnen doen. Graag ontvangen wij een bevestiging dat onze servicedesk geen eindgebruikers ondersteuning hoeft te leveren of een opgave van het aantal uren maandelijks inzet van onze managed service medewerkers.

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

141

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-24"

**Vraag:**

In SD-12 eist Opdrachtgever dat er GEEN eenmalige/maandelijks funding mag worden gebruikt in de facturatie. In SD-24 wordt geëist dat er een controle plaats vindt op mogelijk uitgekeerde funding. Opdrachtnemer acht deze eisen tegenstrijdig. Graag een nadere toelichting hoe dit gelezen dient te worden.

**Antwoord:**

Uitsluitend het deel dat betrekking heeft op de controle van funding komt te vervallen bij eis SD-24.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

142

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-23"

**Vraag:**

Als gedurende de looptijd van het contract de gemiddelde verkeersbelasting stijgt, kan Opdrachtnemer dan een aanvullende kosten in rekening brengen voor de extra kanalen die benodigd zijn?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
143

**Onderwerp:**  
"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-23"

**Vraag:**

Opdrachtnemer heeft geen inzicht in de gemiddelde verkeersbelasting van Opdrachtgever. Er wordt in paragraaf 2 welliswaar gesproken over circa 80 gelijktijdige gesprekken maar merkt hierbij meteen op dat bij pieken dit aantal kan verdubbelen of zelfs nog hoger kan zijn. Kan Opdrachtgever aangeven wat de gemiddelde verkeersbelasting is waarover de gevraagde 99% moet worden berekend?

**Antwoord:**

Dat zijn de huidige 90 lijnen die Stadsbank in de huidige oplossing ter beschikking heeft.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
144

**Onderwerp:**  
"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-22"

**Vraag:**

Zie onze vraag bij SD-21. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze eis voor haar leveringsomvang en expliciet niet voor Microsoft diensten zoals Teams en Phone System.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 132.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
145

**Onderwerp:**  
"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-22"

**Vraag:**

Zie onze vraag bij SD-21. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze eis voor haar leveringsomvang en expliciet niet voor Microsoft diensten zoals Teams en Phone System.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 132.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
146

**Onderwerp:**  
"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-21"

**Vraag:**

Inschrijver wil Opdrachtgever ervan bewust maken wat de leveringsomvang is van diensten in deze specifieke aanbesteding. Opdrachtgever vraagt namelijk impliciet om een Microsoft Teams/Phone System door te verwijzen naar haar Microsoft E3 licenties. In deze situatie betekent dit dat Opdrachtgever zelf een overeenkomst aangaat met Microsoft voor de levering van de benodigde Phone System licenties via de VNG en Microsoft de Phone System en Teams applicatie host, ontwikkelt en beheert. Inschrijver is slechts verantwoordelijk voor de koppeling van Phone System met haar Direct Route oplossing, de functionele inrichting van Phone System en overige diensten als trainingen en projectmanagement. Inschrijver kan nadrukkelijk geen verantwoordelijkheid nemen voor Updates/Upgrades, technisch beheer of beschikbaarheidscijfers. Ook de architectuur, redundant of enkelvoudig, is de verantwoordelijkheid van Microsoft. Inschrijver zal daarom diverse eisen op conform zetten maar met het uitgangspunt dat ze alleen conform gaat voor de diensten die zelf levert zoals de CCaaS oplossing en de Direct Route dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat ze zich bovenstaand realiseert en akkoord gaat met dat uitgangspunt?

**Antwoord:**

Stadsbank vraagt om een integrale bereikbaarheidsfunctionaliteit voor het KCC, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie met één hoofdaannemer die zich conformeert aan de gestelde eisen. De constructie die Inschrijver op deze wijze beschrijft lijkt hier sterk van af te wijken. De afbreukrisico's in de door Inschrijver beschreven oplossing zijn naar mening van Stadsbank niet te managen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
147

**Onderwerp:**  
"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-18"

**Vraag:**

In deze eis lijkt een deel van een zin te zijn weggefallen. Namelijk na: "Eisen aan ." Kan Opdrachtgever de zin aanvullen of bevestigen dat hij zo correct is?

**Antwoord:**

Het betreft hier inderdaad een volledig en onjuiste verwijzing. De juiste verwijzing luidt: "...Opdrachtnemer levert na gunning een format aan dat is gebaseerd op de parameters zoals opgenomen in Tabellen 33 tot en met 43 (uit bijlage 04. Programma van Eisen) aan."

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

148

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SD-9"

**Vraag:**

Deze eis impliceert dat Opdrachtnemer ook de Phone System licenties dient te leveren als ze Microsoft Teams wil graag inzetten voor de gevraagde functionaliteit? Is deze aanname correct?

**Antwoord:**

Stadsbank vraagt om een totaal werkende functionaliteit. Het is aan de inschrijver om een vertaling te maken naar de daarvoor benodigde technische oplossing en licenties.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

149

**Onderwerp:**

"Uitnodiging tot inschrijving Bijlage4 , SD-6"

**Vraag:**

Gezien de lange looptijd is indexering van de tarieven gebruikelijk. Gaat Opdrachtgever akkoord met een jaarlijkse indexering volgens de CBS normen?

**Antwoord:**

Akkoord, in overeenstemming met Stadsbank kan maximaal éénmaal per Kalenderjaar steeds per 1 april, voor het eerst op 1 april 2024, een voorstel worden gedaan tot prijswijziging gebaseerd op het door CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100" van de jaarmutatatie over het voorgaande hele Kalenderjaar als peilmoment.

Elke prijswijziging dient minimaal een maand voor invoering onderbouwd aangeleverd te worden bij Stadsbank. Slechts na schriftelijke overeenstemming tussen Partijen kan de prijswijziging per 1 januari van het betreffende jaar ingaan. Desgevraagd dient het voorstel tot prijswijziging

met bewijzen te worden gestaafd.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 150  
**Onderwerp:** Uitnodiging tot inschrijving Hoofdstuk 2

**Vraag:**

Aanbestedende Dienst geeft aan dat het aantal gelijktijdige gesprekken met klanten in een normale situatie 80 is. Hiervoor zijn maximaal 106 agenten beschikbaar volgens het prijzenblad. Vervolgens stelt Aanbestedende Dienst dat bij pieken dit aantal kan verdubbelen of zelfs nog hoger zijn. Gelijktijdige gesprekken suggereert dat de beller in gesprek is met een agent. Bij pieken is dit niet mogelijk aangezien er dan nog steeds 106 agenten zijn versus de 160 of nog meer gelijktijdige gesprekken. Kan Aanbestedende Dienst deze schijnbaar onmogelijke rekensom toelichten?

**Antwoord:**

U doelt op de voetnoot op pagina 9 van de Uitnodiging tot inschrijving. Stadsbank bedoelt hiermee dat het aantal binnenkomende gesprekken in pieken kan verdubbelen of zelfs nog hoger kan zijn.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 151  
**Onderwerp:** Gespreksvolume per jaar

**Vraag:**

Kunt u inzicht geven in uw huidige en te verwachten gespreksvolumes per jaar?

**Antwoord:**

Dit is niet van belang aangezien Stadsbank flatfee abonnementen uitvraagt.

**Beantwoord op:** 20-06-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 152  
**Onderwerp:** Flatfee service nummers

**Vraag:**

Op het prijzenblad ziet Inschrijver dat de service nummers binnen de flatfee

moeten vallen. Dit is bij geen enkele provider mogelijk. Kunt u deze eis laten vervallen en dit aanpassen op het prijzenblad?

**Antwoord:**

Dat is correct. Betaalde service nummers vallen buiten de flatfee constructie. Zie ook antwoord op vraag 13, 17, 18, 24, 138.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
153

**Onderwerp:**  
Databundel

**Vraag:**

In de Uitnodiging tot inschrijving en in het eisenpakket staat een databundel van minimaal 5 GB genoemd. In het prijzenblad staat 6 GB. Is de aanname correct dat dit ook 5 GB in het prijzenblad moet zijn?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 17 en 18.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
154

**Onderwerp:**  
ISO9001

**Vraag:**

Inschrijver is reeds bezig met de certificering 9001 en is voornemens om in Q4 2022 gecertificeerd te zijn. Voor de start van de opdracht dus. Is dit akkoord?

**Antwoord:**

Dat is akkoord. Hierbij is de aanname van Stadsbank dat Inschrijver ook over een ISO 27001 beschikt.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
155

**Onderwerp:**  
Referentieverzoek

**Vraag:**

Veel producten en diensten die gelieerd zijn aan Microsoft Teams, zijn nog

niet zo lang op de markt. Hieronder ook de oplossing die inschrijver wil aanbieden welke volledig voldoet aan uw wensen en eisenpakket. De referenties welke Aanbestedende dienst vraagt zijn beschikbaar, maar via de partner. Zoals ook beschreven bij de kerncompetenties. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Stadsbank gaat hiermee niet akkoord. De gestelde referentie eis is voor Stadsbank van essentieel belang.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
156

**Onderwerp:**  
MT-5 Dataoverdracht

**Vraag:**

U vraagt in de eis MT-5 dat uw overgebleven data mee dient te worden genomen naar de volgende maand. Dit is tegenwoordig niet meer gebruikelijk bij de drie hoofd providers. Kan aanbestedende dienst dit omzetten van een eis naar een wens?

**Antwoord:**

Eis MT-5 komt te vervallen.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
157

**Onderwerp:**  
Huidige aanbieder

**Vraag:**

Van welke provider maakt de Aanbestedende dienst op dit moment gebruik voor haar vaste telefonie en welke einddata horen daarbij?

**Antwoord:**

De huidige mobiele en vaste provider is Voiceworks via het netwerk van KPN. De huidige overeenkomst loopt af op 1 februari 2023, tevens de datum vanaf wanneer de levering van de nieuwe dienstverlening in kan gaan.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

158 Huidige aanbieder

**Vraag:**

Van welke provider maakt de Aanbestedende dienst op dit moment gebruik voor haar mobiele telefonie en welke einddata horen daarbij?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 157.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
159 **Onderwerp:**  
Planning

**Vraag:**

Inschrijver heeft twee weken uitstel nodig vanwege de complexiteit in de te realiseren koppelingen. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord, in verband met de eigen planning van Stadsbank is dit helaas niet mogelijk.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
160 **Onderwerp:**  
Prijzenblad / aantallen profielen

**Vraag:**

In de prijstabel worden aantallen benoemd voor profielen 1 t/m 4. In hoeverre correspondeert de optelsom van deze vier profielen met het totaal aantal mobiele abonnementen?

**Antwoord:**

Het prijzenblad is aangepast. De aantallen komen nu overeen. De naam van het nieuwe prijzenblad luidt: Bijlage 05a - Prijzenblad (na NVI-1). Deze is te vinden op TenderNed in de map Documenten/Nota van inlichtingen/. Alle Inschrijvers dienen bij hun Inschrijving gebruik te maken van deze versie van het prijzenblad.

**Beantwoord op:** 20-06-2022

**Label:** Inhoud